



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000197663

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048330-82.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante CLEONICE HERMENEGILDO DE SOUZA, é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de março de 2026.

OLAVO SÁ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1048330-82.2022.8.26.0602.

Comarca: Sorocaba – SP - 6ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Carlos Guilherme Roma Feliciano

Ação: Indenizatória.

Apelante: Cleonice Hermenegildo de Souza (autora).

Apelado: Banco Pan S.a. (réu).

VOTO 6624

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Bancários. Empréstimo bancário. Descontos indevidos. Falha na segurança. Restituição dobrada. Indenização por danos morais. Sentença de Improcedência. Apelo da autora. Demandante que após contato de suposto representante do Banco Pan teria sido convencida a realizar portabilidade de contratação existente, quando em verdade, teria contratado novo empréstimo. Documentação acostada aos autos que demonstram os valores disponibilizados em favor da autora. Pagamento de boleto, cujo beneficiário era pessoa jurídica desconhecida. Dever mínimo de cautela descumprido pela autora. Excludente de responsabilidade da instituição financeira, (art. 14, § 3º, inciso II do CDC). Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da sentença exarada às f. 383/387, proferida pelo D. Juízo da 6ª Vara Cível da Comarca de Sorocaba/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO IMPROCEDENTE o pedido, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa. Após o trânsito em julgado, levante-se o depósito de fls. 79 em favor da autora. (...)**”.

A autora, em seu apelo, (f. 484/496), insiste no argumento de que restou demonstrada a existência de falha no serviço bancário prestado pelo apelado, porquanto teria deixado de fiscalizar o correspondente bancário responsável pela intermediação da contratação fraudulenta, bem como pela presença de falha no dever de segurança das operações e vício de consentimento quanto à efetivação da portabilidade do empréstimo previamente contratado. Requer a reforma da sentença visando à procedência dos pedidos autorais.

Transcorrido o prazo legal as contrarrazões não foram apresentadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 514/515, f. 522/524 e f. 526/528).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à validade de alegada portabilidade de contrato de empréstimo consignado realizado em nome da autora.

Segundo consta dos autos, a autora tinha empréstimos consignados vinculados ao seu benefício previdenciário, (f. 99). Consta da inicial, que a consumidora teria recebido oferta de portabilidade da contratação, por suposto representante do Banco Pan, denominado “JC Investimentos”, (primeiro réu), e, ao confiar na possibilidade de diminuição do valor mensal das parcelas, teria optado por efetivar o novo empréstimo perante o Banco Pan, no valor de R\$ 24.605,67, com a promessa de que deveria transferir o crédito disponibilizado, a fim de viabilizar a quitação do débito inicial.

Pelos elementos dos autos, a autora recebeu o crédito de R\$ 24.605,67, e em 23.11.2022, efetuou pagamento de boleto em nome de “JC Investimentos”, (f. 47).

A apelante entende que houve falha no serviço bancário prestado pelo Banco réu, na medida em que teria deixado de fiscalizar suposto correspondente bancário na realização de operações irregulares em seu nome.

O Banco apelado, por sua vez, em sua contestação, (f. 161), esclarece que o corréu “JC Investimentos” não é instituição financeira, nem está autorizada a comercializar qualquer produto do Banco Pan. Apresentou cópia dos contratos de empréstimo consignados existentes entre as partes, além dos comprovantes de créditos disponibilizados em conta bancária de titularidade da apelante, (f. 239/283).

Pois bem.

Em que pesem os argumentos da recorrente, o caso concreto caracteriza hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que exclui a responsabilidade da instituição financeira.

É que incide na hipótese o disposto no art. 14, § 3º, inciso II: *“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Pelo que se verifica dos autos, a autora não nega a contratação dos empréstimos, mas impugna a portabilidade, porquanto teria ocorrido mediante fraude.

Por outro lado, inexistente nos autos qualquer prova que demonstre eventual falha nos serviços bancários prestados pela ré. Não há nos contratos juntados, qualquer menção a eventual portabilidade ou renegociação de dívida contraída previamente junto ao Banco Pan.

Pelo que se depreende dos comprovantes apresentados pelo Banco, o crédito foi disponibilizado em favor da autora, e em 23.11.2022, foi realizado o pagamento de um boleto, no valor de R\$ 24.605,67, onde consta como beneficiário “*JC Investimentos*”, (f. 47).

Inexistente cópia do referido boleto nos autos.

Posteriormente, a apelante noticiou que em 23.01.2023 o valor de R\$ 24.607,17, lhe teria sido devolvido, (f. 73/73), oportunidade em que requereu o depósito do montante nos autos para demonstrar a ausência de utilização da quantia em referência.

Em que pese o previsto na Súmula 479 do C. STJ no caso dos autos, não há demonstração de falha na prestação do serviço bancário do apelado.

Não há nada nos autos que indique a participação da instituição financeira na emissão do boleto fraudulento, tampouco que demonstre a ocorrência de falha na prestação do serviço que tenha contribuído para a aludida fraude.

Os elementos constantes nos autos não permitem a responsabilização do apelado pela reparação dos danos decorrentes da alegada fraude. Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora se comunicou era preposto do apelado.

Pelo que se verifica na hipótese, a autora/apelante descumpriu dever mínimo de cautela ao deixar de verificar a veracidade das informações prestadas pelo suposto representante.

Diante dos fatos narrados, muito embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor, não é possível concluir pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva do apelado/réu, por força do inciso II, § 3º, do art. 14 do CDC, cujo conteúdo isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como no caso dos autos.

Nessas condições, ante a falta de nexo causal entre a atuação da instituição financeira e o alegado prejuízo da autora, ausente o dever reparatório pelo réu.

A sentença é irreparável, confira-se:

“(...) a autora reconhece em sua inicial que aceitou realizar a transação, efetivamente obteve o empréstimo junto ao Banco Pan, e voluntariamente realizou a transferência do montante para terceira pessoa. Ou seja, não há que se falar em qualquer falha ou defeito no serviço do Banco Pan, já que a própria autora realizou, pessoalmente, todas as transações. Não há nos autos qualquer prova de que o Banco Pan tivesse qualquer relação com os terceiros fraudadores. Assim, ainda que a relação existente entre as partes seja de consumo, não há que se falar em responsabilidade do Banco Pan, já que não há nexo causal entre sua conduta e o dano experimentado pela autora. Em relação ao Banco Pan, portanto, o pedido é improcedente. Já em relação à ré DOUGLAS JERRY DE SOUZA MAGALHÃES 17188132798 (“JC INVESTIMENTOS”), embora o comprovante de fls. 47 demonstre que o valor de R\$ 24.605,67 foi destinado à conta de terceiro, não há nos autos qualquer prova de que referida conta pertença de fato à referida pessoa. Não veio aos autos qualquer documento (oriundo de Junta Comercial ou da Receita Federal, por exemplo) vinculando o CNPJ indicado no comprovante de fls. 47 à pessoa de Douglas Jerry de Souza Magalhães. Ademais, o valor transferido à referida empresa foi devolvido à autora, conforme documento de fls. 73. Ou seja, a autora não experimentou qualquer prejuízo patrimonial, já que o valor do empréstimo lhe foi devolvido e poderá ser utilizado para quitar o compromisso. Em suma, portanto, os empréstimos foram efetivamente contratados pela autora, que não experimentou qualquer prejuízo material, de modo que não há nulidade a ser reconhecida, tampouco dano material a ser reparado. Com isso, também não se vislumbra a ocorrência de dano moral, pois nenhum abalo à personalidade, à honra ou à integridade psíquica da autora se extrai dos fatos narrados em juízo. (...)”, (f. 386).

Colaciona-se a esse respeito:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Golpe do falso boleto - Parte autora que sustenta ter entrado em contato com o canal oficial de atendimento do banco corréu, para quitar antecipadamente a dívida de financiamento, mas o boleto pago teve como beneficiário terceiro estranho à relação jurídica - Parte que não exibiu os prints da conversa que diz ter mantido com o banco por meio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eletrônico em seus canais oficiais de atendimento - Prova de simples produção pelo consumidor, não havendo hipossuficiência técnica no caso - Ausência de verossimilhança das alegações, ante a absoluta ausência de prova de tentativa de contato pelos meios de comunicação disponíveis pelo banco credor - Boleto pago cujo beneficiário era pessoa jurídica diversa - Autora que poderia ter evitado a fraude, porque evidenciado o destinatário do pagamento completamente distinto do real credor - Conduta criminosa amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias, inclusive com instruções sobre como identificar boletos falsos - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras corréis, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Incidência no caso - Sentença de improcedência mantida. Nega-se provimento ao recurso.”, (TJSP; Apelação Cível 1001136-85.2022.8.26.0279; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itararé - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/07/2024; Data de Registro: 31/07/2024).

“APELAÇÃO. Sentença de improcedência em ação envolvendo "golpe do falso boleto e empréstimos fraudulentos". Culpa exclusiva da vítima. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido.”, (TJSP; Apelação Cível 1031875-83.2023.8.26.0577; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024).

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações da apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença, para 12% do valor atualizado da causa.

Ante o exposto, pelo meu Voto, NEGA-SE PROVIMENTO apelo da autora, devendo ser mantida a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator